

毎月第4金曜日は吉備高原例会

予 告

岡山県中小企業家同友会
吉備高原支部長 小虎修一

吉備高原支部 3 月例会開催のお知らせ

来る3月24日（金）、吉備高原支部3月例会を下記の要領で行います。

今回は、「顧客との関係強化とクレーム対応」をテーマに、（株）トヨタレンタリース岡山の藤原良彦常務ほか社員の皆様にご報告いただきます。

レンタカー業務は、県内外の様々な顧客が利用する上、高度な安全性を保証しなければならず、非常に大きな責任が伴う仕事です。また顧客のニーズも多種多様であり、マニュアル主義的な対応には限界があります。一つ間違えば容易に訴訟問題にまで発展しかねず、顧客対応にはきめこまやかな配慮と細心の注意が求められます。こうしたシビアな経営環境にありながら、同社は、本部の抜き打ち検査においても、その対応の水準の高さで全店舗優秀な成績を収めています。それは、顧客のニーズを正確に把握すると同時に、起こり得る問題を事前に想定し、それらの対応を社内で徹底しているからだとも言えます。あらゆる業種にとって重要な課題である顧客のニーズへの対応をいかに考えるか。またどこまで対応するのか。無理な要求に対してはどのように対処するか。またその経験を活かして顧客との関係強化にいかにつなげるか。同社の考え方や社員の方々の真摯な対応から、皆さんと一緒に学びます。

是非、ご参加ください。

記

日 時： 2017年3月24日（金）18：30～21：00

会 場： 吉備高原リゾートホテル会議室

（加賀郡吉備中央町吉川 4860-6 電話 0866-56-7170）

報告者： （株）トヨタレンタリース岡山 常務取締役 藤原良彦氏
レンタル部門課長 小原啓嗣氏、津山駅前店 片岡大輔氏
岡山空港店 店長 赤松綾乃氏

テーマ： 「顧客との関係強化とリスクマネジメント（仮）」

参加費： 500円（オブザーバーの方は無料）

----- 切り取らずにそのままFAXしてください FAX086-225-3662 -----

吉備高原支部例会出欠票

出席します ・ 欠席します

会社名（ ）役職（ ）氏名（ ）

ゲスト様歓迎（ゲスト様もご参加いただけます。会員の方は、お知り合いの経営者を是非お誘いください）

会社名（ ）役職（ ）氏名（ ）

★例会のゲスト様とは、会員以外の会社の経営者・事業後継者・取締役以上の幹部社員です。

経営者以外の方や一般社員の方のご参加はご遠慮ください。